

## INDICE

	<b>PREMESSA CEN</b>	<b>1</b>
	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>2</b>
<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>VALORI ETICI</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>FORMAZIONE</b>	<b>6</b>
5.1	Generalità.....	6
5.2	Direttore dei servizi funerari.....	7
5.2.1	Responsabilità.....	7
5.2.2	Qualifica/Valutazione.....	7
5.2.3	Unità formative minime.....	7
prospetto 1	Unità formative minime del Direttore dei servizi funerari.....	7
5.3	Personale addetto ai servizi funerari.....	7
5.3.1	Responsabilità.....	7
5.3.2	Qualifica/Valutazione.....	8
5.3.3	Unità formative.....	8
prospetto 2	Unità formative minime del Personale addetto ai servizi funerari.....	8
5.4	Imbalsamazione o tanatoprassi.....	8
<b>6</b>	<b>SERVIZI DI CONSULENZA</b>	<b>8</b>
6.1	Prerequisiti.....	8
6.2	Consulenza e informazioni iniziali.....	9
6.3	Indicazioni sulla cerimonia.....	10
6.3.1	Necrologi.....	10
6.3.2	Materiale stampato ed elettronico.....	10
6.3.3	Organizzazione della cerimonia funebre.....	10
6.3.4	Cerimonia funebre condotta da religiosi o officiante(i) laico(i).....	11
6.3.5	Musica.....	11
6.3.6	Servizi di consulenza e assistenza dopo il funerale.....	11
6.4	Servizi e costo.....	11
6.5	Funerale prima delbisogno e prepagato.....	12
6.5.1	Generalità.....	12
6.5.2	Contatto preliminare.....	12
6.5.3	Consultazione.....	13
6.5.4	Finanziamento.....	13
6.5.5	Conclusione del contratto.....	13
<b>7</b>	<b>STRUTTURE FUNERARIE</b>	<b>14</b>
7.1	Generalità.....	14
7.2	Stanze e aree.....	14
7.2.1	Generalità.....	14
7.2.2	Aree di preparazione.....	14
7.2.3	Raffreddamento/refrigerazione.....	15
7.2.4	Area pubblica.....	15
7.2.5	Amministrazione.....	16
7.3	Attrezzatura e materiali di lavoro.....	16
7.3.1	Veicoli.....	16

7.3.2	Attrezzature per il trasporto dei defunti.....	17
7.3.3	Materiale di supporto.....	18
7.3.4	Materiale ornamentale.....	18
7.3.5	Servizi funerari correlati presso i cimiteri.....	18
7.4	Dispositivo di protezione individuale (DPI).....	18
7.5	Gestione dei rifiuti e ambiente.....	18
<b>8</b>	<b>TRASPORTO DEI DEFUNTI O DELLE CENERI</b>	<b>19</b>
8.1	Rimpatrio, trasferimento e trasporto.....	19
8.1.1	Generalità.....	19
8.1.2	Trasporto su lunga distanza.....	20
8.1.3	Trasporto internazionale del defunto.....	20
8.1.4	Trasporto internazionale delle ceneri.....	20
8.2	Rimozione per conto di autorità pubbliche.....	21
<b>9</b>	<b>CURA DEL DEFUNTO</b>	<b>21</b>
9.1	Generalità.....	21
9.2	Procedure pratiche.....	21
9.2.1	Procedure iniziali.....	21
9.2.2	Vestizione del defunto.....	22
9.2.3	Deposizione.....	22
9.2.4	Imbalsamazione/tanatoprassi.....	22
9.2.5	Cosmetologia.....	22
9.2.6	Presentazione.....	23
9.3	Cerimonia funebre.....	23
9.4	Sepoltura (escluse le ceneri).....	24
9.4.1	Lotto di sepoltura già esistente.....	24
9.4.2	Nuova fossa.....	24
9.4.3	Finitura della fossa.....	24
9.4.4	Sepoltura in mare.....	24
9.5	Cremazione.....	24
9.5.1	Generalità.....	24
9.5.2	Collocazione delle ceneri.....	25
9.6	Esumazione.....	25
9.6.1	Generalità.....	25
9.6.2	Esumazione per conto di autorità.....	25
9.6.3	Esumazione per conto di parenti.....	25
<b>10</b>	<b>SERVIZI ONLINE</b>	<b>26</b>
10.1	Generalità.....	26
10.2	Intermediario funerario online.....	26
10.3	Impresa di onoranze funebri online.....	26
10.3.1	Generalità.....	26
10.3.2	Informazioni sul prezzo e sui prodotti.....	26
10.3.3	Documentazione per il cliente.....	26
10.4	Servizi funerari online.....	26
10.5	Servizi funerari correlati online.....	27
10.5.1	Generalità.....	27
10.5.2	Creazione di una pagina in memoria.....	27
10.5.3	Annuncio mortuario online.....	27
10.5.4	Donazione online.....	27
<b>11</b>	<b>GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>	<b>27</b>
11.1	Generalità.....	27
11.2	Assicurazione della qualità e gestione dei reclami.....	27

11.3		Sistema di monitoraggio.....	28
<b>12</b>		<b>POLITICA SULLA RISERVATEZZA</b>	<b>28</b>
<b>APPENDICE</b> (informativa)	<b>A</b>	<b>COMPETENZE E CONOSCENZA DEL DIRETTORE DEI SERVIZI FUNERARI E DEL PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI FUNERARI</b>	<b>29</b>
A.1		Generalità .....	29
A.2		Direttore dei servizi funerari .....	29
A.2.1		Conoscenza (formazione teorica).....	29
A.2.2		Competenze (esecuzione/realizzazione).....	29
A.2.3		Competenze (relazionali/comportamentali).....	30
A.3		Personale addetto ai servizi funerari .....	30
A.3.1		Conoscenza (formazione teorica).....	30
A.3.2		Competenze (esecuzione/realizzazione).....	31
A.3.3		Competenze (relazionali/comportamentali).....	31
<b>APPENDICE</b> (informativa)	<b>B</b>	<b>"LASCIAPASSARE" PER UN DEFUNTO O PER LE CENERI</b>	<b>32</b>
<b>APPENDICE</b> (informativa)	<b>C</b>	<b>ETICA DELLA CREMAZIONE DELLA INTERNATIONAL CREMATION FEDERATION (ICF)</b>	<b>33</b>
<b>APPENDICE</b> (informativa)	<b>D</b>	<b>RACCOMANDAZIONI MINIME CONCERNENTI L'USO DELLE BARE, RELATIVI ACCESSORI E URNE CREMATORIE</b>	<b>35</b>
D.1		Bare e accessori .....	35
D.2		Urne crematorie .....	35
<b>APPENDICE</b> (informativa)	<b>E</b>	<b>PAGINA IN MEMORIA</b>	<b>36</b>
E.1		Generalità .....	36
E.2		Termini e condizioni .....	36
<b>APPENDICE</b> (informativa)	<b>F</b>	<b>CODICE ETICO DELLA FEDERAZIONE EUROPEA DEI SERVIZI FUNERARI (EFFS)</b>	<b>38</b>
<b>APPENDICE</b> (informativa)	<b>G</b>	<b>DEVIAZIONI A</b>	<b>39</b>
		<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>40</b>

---

## PREMESSA CEN

Il presente documento (EN 15017:2019) è stato elaborato dal Comitato Tecnico CEN/TC 448 "Funeral Services", la cui segreteria è affidata al ASI.

Alla presente norma europea deve essere attribuito lo status di norma nazionale, o mediante pubblicazione di un testo identico o mediante notifica di adozione, al più tardi entro marzo 2020, e le norme nazionali in contrasto devono essere ritirate al più tardi entro marzo 2020.

Si richiama l'attenzione alla possibilità che alcuni degli elementi del presente documento possano essere oggetto di brevetti. Il CEN non deve essere ritenuto responsabile di avere citato tali brevetti.

Il presente documento sostituisce la EN 15017:2005.

Il presente documento comprende una revisione tecnica della EN 15017:2005.

Le principali modifiche sono le seguenti:

- Sono stati aggiunti i requisiti per la formazione del personale addetto ai servizi funerari.
- Sono stati aggiunti requisiti più dettagliati sulla erogazione delle strutture funerarie, compresi i requisiti sulla fornitura di attrezzature di lavoro, veicoli di trasporto e altri materiali di lavoro.
- Sono stati aggiunti requisiti più dettagliati sui servizi di consulenza e sulla cura del defunto.
- Sono stati aggiunti punti sui servizi funerari online, sulla gestione per la qualità, sui valori etici e sulla politica di riservatezza.

In conformità alle Regole Comuni CEN/CENELEC, gli enti nazionali di normazione dei seguenti Paesi sono tenuti a recepire la presente norma europea: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Repubblica Ex Jugoslava di Macedonia, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia e Ungheria.

---

## INTRODUZIONE

La revisione del presente documento si basa sull'evoluzione dei mercati dei settori funerari in Europa. È stata elaborata per indicare uno stato dell'arte a tutte le persone e/o imprese che offrono servizi funerari.

È prevista per fornire maggiore trasparenza nei servizi e strutture funerarie e trasparenza nei principi di applicazione dei prezzi per il consumatore e contiene dei miglioramenti da parte dei fornitori nei servizi funerali correlati; ciò indica livelli di riferimento e qualità più elevati per il consumatore e per il cliente. I contenuti principali sono formazione, trasporto, strutture, servizi di consulenza, servizi funerari online e cura del defunto per entrambi i servizi di sepoltura e cremazione.

Il presente documento assicura la qualità nei servizi funerari, con il massimo rispetto per il defunto e i suoi familiari, rispettando le leggi e i regolamenti vigenti.

---

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce i requisiti per l'erogazione dei servizi funerari per quanto concerne formazione, trasporto, strutture, servizi di consulenza e cura del defunto sia per i servizi di sepoltura sia per i servizi di cremazione.

Il presente documento è applicabile a tutti i professionisti del settore funerario, le imprese di onoranze funebri e i servizi funerari correlati presso i cimiteri e i crematori, nonché a qualsiasi altra persona che fornisce servizi funerari di qualsiasi tipo.

Il presente documento non si applica ai requisiti tecnici relativi ai prodotti. I requisiti relativi alla salute e alla sicurezza professionale non sono trattati dal presente documento.

---

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente documento non contiene riferimenti normativi.

---

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento, si applicano i termini e le definizioni seguenti.

Per l'utilizzo in ambito normativo l'ISO e l'IEC dispongono di banche dati terminologiche ai seguenti indirizzi:

- IEC Electropedia: disponibile all'indirizzo <http://www.electropedia.org/>
- ISO Online browsing platform: disponibile all'indirizzo <http://www.iso.org/obp>

**3.1 ceneri; resti cremati:** Resti del defunto e/o resti umani dopo la cremazione, compresi i prodotti residui di una bara/cassa bruciata.

**3.2 contenitore delle ceneri:** Contenitore realizzato in materiale resistente per contenere le ceneri prodotte dalla cremazione del defunto e/o dei resti umani.

**3.3 sacca per salma:** Sacca speciale realizzata in materiale resistente, progettata per contenere una salma umana, utilizzata per la conservazione e il trasporto del defunto e/o dei resti umani al fine di prevenire il contatto con la salma.

**3.4 maniglie della sacca per salma:** Maniglie realizzate in materiale resistente, per esempio PVC o nylon rinforzato, per agevolare la movimentazione delle sacche per salma.

**3.5 sepoltura:** Inumazione e tumulazione del defunto e/o dei resti umani.

**3.6 cliente:** Organizzazione, persona(e) o famiglia del defunto che riceve un servizio funerario.